

List/Letter Nr. AHL 1/2021, dňa 4.1.2021

ODPORÚČANIA pri riešení opráv výrobkov počas obmedzení v súvislosti s COVID-19

V súvislosti s obmedzeniami v zmysle opatrení vydaných v súlade:

- s Vyhláškou Úradu verejného zdravotníctva SR č. 70/2020, zo dňa 30.12.2020, ktoré sa týkajú opatrení pri ohrození verejného zdravia k obmedzeniam prevádzok v období medzi 30.12.2020 do odvolania (ďalej len „obmedzenia prevádzok“)
- s Uznesením Vlády SR č. 808/2020 zo dňa 31.12.2020 týkajúceho sa obmedzenia slobody pohybu a zákazu vychádzania v období od 01.01.2021 do 24.01.2021 v čase od 05.00 hod. do 01.00 hod. nasledujúceho dňa (ďalej len „zákaz vychádzania“)

Vám zasielame nasledovné odporúčania vo vzťahu k vybavovaniu záručných opráv výrobkov a uskutočňovaniu opráv výrobkov ako takých.

A) **ODPORÚČANÉ OPATRENIA PRE CELÚ OBLASŤ SR platné od 19.12.2020 do odvolania**

Obmedzenia môžu okrem iného spôsobiť :

- Predĺženie lehoty dodania náhradných dielov nielen z dôvodu národných obmedzení v SR, ale aj prísnych opatrení v rámci iných dotknutých štátov. Lehota sa môže predĺžiť na dlhšiu dobu.
- Nedodržanie zákonnej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa.
- Obmedzenie osobných návštev v domácnostiach len na nevyhnutné prípady alebo život alebo zdravie ohrozujúce stavy.

Preto odporúčame nasledovné:

1.) EXISTUJÚCI ZÁKAZNÍCI, KTORÍ MAJÚ VÝROBOK V OPRAVE

Písomnou formou oznámiť všetkým existujúcim zákazníkom, ktorí majú výrobok v oprave, že doba opravy sa môže z dôvodu vzniknutej situácie a v dôsledku obmedzení vydaných príslušnými štátnymi orgánmi Slovenskej republiky z dôvodu zamedzenia šírenia ochorenia COVID-19 v Slovenskej republike predĺžiť až do zrušenia všetkých štátom nariadených obmedzení resp. zrušenia opatrení prijatými ostatnými dotknutými štátmi.

Výrobok priamo z (kamenného) servisného strediska **je možné odovzdať** spotrebiteľovi jedine spôsobom:

- **Poštovou/kuriérskou službou**

(detailný výklad nájdete: <https://korona.gov.sk/platne-hygienicke-opatrenia-dec/> alebo Vyhláška §2 ods. 6 ([vyhlášky UVZSR č. 45/2020 zo dňa 17.12.2020](#)))

2.) NOVÍ ZÁKAZNÍCI

Príjem výrobkov do opravy od zákazníkov môže prebiehať výlučne prostredníctvom poštového podniku príp. kuriérskou službou. Vo vzťahu k oprave (záručnej alebo inej) **odporúčame informovať každého zákazníka, že oprava výrobku môže** z dôvodu neovplyvniteľnej situácie a obmedzení a reštrikcií prijatých príslušnými štátnymi orgánmi Slovenskej republiky z dôvodu zamedzenia šírenia ochorenia COVID-19 v Slovenskej republike, ako aj príslušnými orgánmi ostatných dotknutých štátov, **trvať až do zrušenia všetkých štátom nariadených obmedzení** resp. zrušenia opatrení prijatými ostatnými dotknutými štátmi.

3.) **OSOBNÁ NÁVŠTEVA –OPRAVA V DOMÁCNOSTI** V OBDOBÍ OD **01.01.2021 DO 24.01.2021** (UZNESENIE VLÁDY SR 808/2020 ZO DŇA 31.12.2020) POČAS OBMEDZENIA POHYBU

Cesta k zákazníkovi na servisný úkon a späť sa môže rozumieť ako výnimka z opatrení v zmysle Uznesenia Vlády SR č. 808/2020 časti B -B1, ods 1) v znení : **„cestu do a zo zamestnania zamestnancov, ktorí nemôžu vzhľadom na povahu práce podľa rozhodnutia zamestnávateľa vykonávať prácu formou home office a cestu späť, a cestu na výkon podnikateľskej činnosti alebo inej obdobnej činnosti, ktorá nemôže byť vykonávaná formou home office a cestu späť“**

Z dôvodu vyššie spomenutých obmedzení odporúčame **redukovať osobné návštevy** a uprednostňovať komunikáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie- pokiaľ to dovoľuje situácia (Viď Opatrenia Vlády SR 808/2020 ,časť D-D2)) a vybavovanie reklamácií v domácnostiach na čo najnižšiu frekvenciu. Pre zabránenie a zníženie rizika šírenia a/alebo nakazenia vírusom COVID-19 (Korona vírusom) sa zvýšila ochrana zdravia technického pracovníka vykonávajúci servisný zásah a vykonať servisný zásah len v nevyhnutých prípadoch alebo život alebo zdravie ohrozujúcich stavoch, kedy môže nevykonanie takéhoto servisného zásahu spôsobiť ohrozenie života alebo zdravia obyvateľstva (ako je napr. nefunkčnosť varnej dosky, rúry, práčky, chladničky/mrazničky a vykurovacieho zariadenia a ohrev vody). Pokiaľ by boli takéto osobné návštevy na základe ďalších opatrení úplne zakázané, dôsledne rešpektovať takýto zákaz. Odporúčame **požiadať zákazníka o súčinnosť a zabezpečiť podmienky práce v domácnosti tak, aby sa eliminoval na čo najnižší kontakt s ostatnými žijúcimi osobami v domácnosti** v priestore vykonávajúci sa servisný zásah.

4.) OBCHODNÍ A SERVISNÍ PARTNERI

Opatrenie neobmedzuje prácu v servisných strediskách, pokiaľ zamestnávateľ udelí zamestnancom výnimku formou rozhodnutia zamestnávateľa, ktoré potvrdí, že povaha práce neumožňuje jej výkon formou home office. Prevádzky nemôžu byť pre verejnosť otvorené. Odovzdávanie výrobkov zákazníkom na poštovú/kuriérsku službu je dovolené.

Odporúčame vykonať **poučenie zákazníka o možnom predĺžení doby opravy spôsobené vyhlásením obmedzenia pohybu počas núdzového stavu** v období medzi 01.01.2021 až 24.01.2021 a **uzatvorením prevádzok pre verejnosť** v období od 19.12.2020 do odvolania a tým aj možným prekážkam na výkon úkony servisného zásahu a opravy.

Obmedzenia vydané príslušnými štátnymi orgánmi Slovenskej republiky z dôvodu zamedzenia šírenia ochorenia COVID-19 v Slovenskej republike **tvoria riadnu a neodstrániteľnú prekážku** (tzv. prípad vyššej moci) pri poskytovaní služieb a vykonávaní servisných zásahov a zabraňujú riadne a včas vykonávať služby spojené s opravou a servisnými zásahmi v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007, Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka. Predajcovia a poskytovatelia služieb **nemôžu z objektívnych dôvodov** počas uvedených obmedzení okrem iného **dodržať zákonnú lehotu na vybavenie reklamácie**. Vyššie uvedené rovnako potvrdil trhový dohľad SOI.

